

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 10 del 14 marzo 2019

OGGETTO n. 3	Definizione della controversia XXX contro Tiscali Italia SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

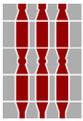
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia Definizione della controversia XXX contro Tiscali Italia SpA

(GU14 N. 220/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 14 marzo 2019,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

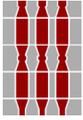
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 27 giugno 2018, (prot n. 10715/2018) con la quale la Sig.ra Biancastella Sbicca, residente in P.zza Morlacchi, 21, 06123 Perugia, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Tiscali Italia SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza di tipo “privato” n. XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) nonostante l'operatore abbia inviato la proposta di abbonamento il 28 giugno 2017, il servizio è stato attivato solamente a fine novembre 2017;

b) successivamente all'invio ed installazione del modem, si manifestavano diversi problemi.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) indennizzo per ritardo nella migrazione;

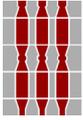
II) indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati da settembre 2017 a fine novembre 2017,

III) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 28/03/2018, Tiscali ha provveduto ad



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

accreditare all'istante la somma di 300 euro, riconoscendo un indennizzo giornaliero anche superiore a quello previsto dall'art. 3.6 dalla Carta dei Servizi Tiscali, secondo quanto stabilito dall'articolo 2 della delibera Agcom n. 73/11/CONS;

2) in data 19/10/2017, il cliente segnalava telefonicamente di non riuscire ad utilizzare il servizio Fibra; Tiscali, verificata la corretta attivazione del medesimo, provvedeva ad aprire un ticket nei confronti di Telecom e, su richiesta della cliente, attivava contestualmente il trasferimento di chiamata sul cellulare;

3) in data 22/11/2017 la problematica veniva definitivamente risolta.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ha affermato che nel caso di specie non ricorre l'ipotesi di applicazione di indennizzi automatici; inoltre, l'indennizzo applicato risulta non proporzionato alla problematica occorsa; nessuna comunicazione relativa a difficoltà tecniche inerenti la migrazione è stata effettuata, ed il servizio non è stato fornito con continuità, come invece prevede la normativa di settore.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione.

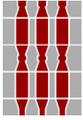
La domanda dell'istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

Dalla documentazione presente agli atti del fascicolo risulta che la Carta dei Servizi di Tiscali, all'articolo 3.6, stabilisce espressamente, per la clientela "consumer", un indennizzo di 2,50 euro al giorno, sino ad un massimo di 100 euro. Il medesimo documento, allo stesso articolo, in relazione al computo, prevede espressamente che "il servizio identificato da un unico numero contratto, sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti", tutte interessate dalla problematica.

Il gestore, in applicazione delle disposizioni sopra citate, in data 22 febbraio 2018 ha accreditato all'istante la somma di 300 euro, ed ha inoltre praticato il rimborso del canone relativo al periodo di malfunzionamento ed uno sconto in fattura pari ad una mensilità.

Per valutare la correttezza di quanto sopra, va considerato che, tenuto conto dei 30 giorni utili all'espletamento, la migrazione avrebbe dovuto concludersi entro il 28 luglio 2017, con la conseguenza che la cliente è rimasta disservita, sia per il ritardo nella migrazione che per l'interruzione del servizio, da tale data sino al 22 novembre 2017. Pertanto, fatti i conti, Tiscali, anche a non voler considerare il limite massimo dei 100 euro stabilito dalla Carta dei Servizi, avrebbe dovuto corrispondere, al massimo, la somma di euro 292,50; ne deriva che l'accredito effettuato è assolutamente in linea con le previsioni del contratto.

Tanto premesso, l'articolo 2, comma 1 del Regolamento indennizzi esclude che lo stesso si applichi laddove l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi contrattuali prima



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

dell'instaurazione della controversia o quando, all'esito della fase conciliativa, risulti l'impegno alla corresponsione e le relative modalità. A ben vedere, l'operatore, sia avuto riguardo al ritardo nella migrazione, sia con riferimento al disservizio, ha accreditato all'istante gli indennizzi contrattuali in data 22 febbraio 2018, antecedentemente, pertanto, alla data di instaurazione della controversia in corso (27 giugno 2018), ed in misura peraltro anche superiore al limite massimo previsto dalla Carta dei Servizi; pertanto, giusto il disposto del citato articolo 2, alcun'altra somma potrà essere riconosciuta.

La domanda, per questi motivi, non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in relazione alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

- il **rigetto** dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX, residente in XXX, nei confronti dell'operatore Tiscali Italia SpA, per le motivazioni sopra riportate.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)